

Inwonersonderzoek 2024



gemeente
Het Hogeland

Dataverzamingsperiode:
2 februari 2024 t/m 5 maart 2024

Onderzoekdoen.nl
Jelmer Baken MSc
Jesper Pollmann MSc
Judith Takens MSc

Gemeente Het Hogeland



1. Onderzoeksopzet	3	7. Informatievoorziening	25
2. Samenvatting	7	8. Website Hethogeland.nl	30
3. Respondenten	11	9. Wekelijks gemeentenieuws	37
4. Service	14	10. Bekendmakingen via Overheid.nl ..	42
5. Gemeentelijke medewerker	15	11. Slotvragen	43
6. Bezoek aan gemeentelocatie	19		

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet van het inwonersonderzoek beschreven.

Inleiding

In opdracht van gemeente Het Hogeland heeft Onderzoekdoen.nl nogmaals een inwonersonderzoek uitgevoerd onder de inwoners van gemeente Het Hogeland. Het doel van dit onderzoek is om inzichtelijk te maken in welke mate de inwoners tevreden zijn over de dienstverlening en de communicatie van de gemeente. Aangezien dit om een herhaalmeting gaat van de onderzoeken uit 2021 en 2023, krijgt gemeente Het Hogeland inzichtelijk of veranderingen in de dienstverlening en communicatie het gewenste effect hebben gehad.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle inwoners van gemeente Het Hogeland die 18 jaar of ouder zijn of toestemming hebben van hun ouder(s)/verzorger(s).

Respondenten

Alle respondenten die de vragenlijst tot en met het thema 'Service' hebben ingevuld, zijn meegenomen in de analyse. Respondenten die hebben aangegeven niet in gemeente Het Hogeland te wonen,

jonger dan 18 zijn (en geen toestemming hebben van een ouder/verzorger), zijn uit de vragenlijst geleid.

Vragenlijst

De vragenlijst is zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst zoals deze in 2023 is gebruikt. De vragenlijst is voor deze meting geactualiseerd, zodat het aansluit bij de huidige situatie binnen gemeente Het Hogeland en de vragen die op dit moment binnen de gemeenten leven. De vragenlijst bestaat uit 9 thema's, namelijk:

- Algemene vragen
- Service
- Gemeentelijke medewerker
- Bezoek aan gemeentelocatie
- Informatievoorziening
- Website Hethogeland.nl
- Wekelijkse gemeentenieuws
- Bekendmakingen via Overheid.nl
- Slotvragen

Afhankelijk van eerder gegeven antwoorden worden bepaalde vragen wel of juist niet voorgelegd aan de respondent. Op deze manier beantwoordt de respondent alleen de vragen die op hem of haar van toepassing zijn. In het rapport wordt bij elke vraag aangegeven aan welke respondenten deze is voorgelegd.

Dataverzameling

De dataverzamelingsperiode liep van 2 februari 2024 tot en met 5 maart 2024. De inwoners van gemeente Het Hogeland zijn via meerdere kanalen benaderd:

- Brieven: 2000 inwoners van de gemeente Het Hogeland hebben een brief ontvangen met daarin uitleg over het onderzoek en de link naar de online vragenlijst.
- Sociale media: De link naar de online vragenlijst is via de sociale media-kanalen van de gemeente verspreid. Daarnaast zijn er ook betaalde advertenties op sociale media ingezet.
- Website: Gedurende de dataverzamelingsperiode was er een banner met een link naar de vragenlijst op de website van de gemeente zichtbaar.

- Gemeentepagina: In een bericht op de gemeentepagina is verwezen naar de online vragenlijst.
- Telefonisch: Inwoners hebben ook de mogelijkheid gehad om telefonisch deel te nemen aan het onderzoek. De inwoners konden bij een gemeentelijke medewerker een terugbelafpraak inplannen. Onderzoekdoen.nl zou deze inwoners op het gewenste moment terugbellen. Eén inwoner heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

Om de respons te stimuleren en inwoners te belonen voor hun inspanning zijn, onder de deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld, 10 Hogeland verrassingspakketten verloot.

Rapportage

In dit rapport zijn de resultaten op totaalniveau weergegeven. De resultaten van het onderzoek zijn ook uitgesplitst naar 4 gebiedsdelen (bijlage A). Daarnaast is, daar waar mogelijk, een vergelijking gemaakt met de resultaten van de metingen in 2021 en 2023. De uitkomsten zijn zo veel mogelijk visueel weergegeven door middel van grafieken en figuren.

Vraagtypes in de vragenlijst

De vragenlijst bevat verschillende soorten vragen. In het rapport wordt elk type visueel weergegeven door middel van grafieken en figuren, die hieronder worden toegelicht.

Meerkeuzevragen

De vragenlijst bevat enkele meerkeuzevragen. Bij een meerkeuzevraag krijgen respondenten antwoordopties voorgelegd. De resultaten worden weergegeven in een grafiek, waarbij het percentage inwoners dat voor elke respons kiest, wordt vermeld. Wanneer respondenten meerdere antwoorden konden selecteren, tellen de percentages op tot meer dan 100%. Bij deze grafieken wordt onder de grafiek zowel het aantal respondenten als het aantal antwoorden weergegeven.

Stellingsvragen

Een deel van de vragenlijst bestaat uit stellingsvragen. Dit betekent dat respondenten verschillende stellingen onder elkaar te zien kregen, met dezelfde antwoordopties in een matrix. De antwoordschaal varieert van 1 tot 5, met bijbehorende labels zoals;

'Heel ontevreden' tot 'Heel tevreden' en 'Helemaal oneens' tot 'Helemaal eens'. Respondenten kunnen de stellingen beantwoorden met een 'escape'-antwoordoptie zoals; 'Weet ik niet / Niet van toepassing'.

Antwoorden worden visueel weergegeven met kleurenbalken, waarbij elke kleur overeenkomt met de aangewezen antwoordoptie voor de stelling. De percentageverdeling voor elk antwoord wordt weergegeven binnen de kleurenbalk. Een gemiddelde score, berekend op basis van de numerieke waarden van de antwoorden, wordt rechts van de kleurenbalk weergegeven. De respondenten die de 'escape'-antwoordoptie 'Weet ik niet / Niet van toepassing' kozen, zijn uitgesloten van de kleurenbalk en de percentageverdeling. Het aantal respondenten dat voor dit specifieke antwoord kiest, wordt samen met het aantal respondenten dat de vraag hebben beantwoord, onder de kleurenbalken beschreven. De 3 stellingen die door de inwoners het positiefst zijn beoordeeld, zijn gemarkeerd met een plusteken (+). De 3 stellingen die door de inwoners het negatiefst zijn beoordeeld, zijn met een minteken (-) gemarkeerd.

Open vragen

Er zijn een aantal open vragen aan de inwoners gesteld, het invullen van deze open vragen was niet verplicht. De antwoorden van de open vragen worden volledig getoond in bijlage B van dit

rapport. Een aantal keer konden respondenten het antwoord 'Anders, namelijk:' kiezen, de toelichtingen hierop zijn ook in bijlage B getoond.

2. SAMENVATTING

In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de resultaten.

Respondenten



In totaal hebben 714 respondenten de vragenlijst ver genoeg ingevuld om meegenomen te worden in de analyse. Dit heeft geresulteerd in zeer betrouwbare resultaten.

Het gebiedsdeel Noordwest is licht

- ondervertegenwoordigd in de steekproef en de inwoners in Zuidoost zijn licht oververtegenwoordigd.

De leeftijdsgroepen 65 tot 75 jaar en 55 tot 65 jaar zijn oververtegenwoordigd in de steekproef, terwijl de leeftijdscategorieën 18 tot 25 jaar en 25 tot 35 jaar ondervertegenwoordigd zijn.

Service



36 procent geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de service van de gemeente. Een derde van de inwoners (33%) is neutraal en 31 procent geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn.



Deze resultaten tonen een stijgende trend ten opzichte van de vorige metingen, waarbij dit jaar een hoger niveau van tevredenheid wordt bereikt.

Gemeentelijke medewerker



In het afgelopen jaar heeft 27 procent van de inwoners geen contact gehad met een medewerker van de gemeente. 44 procent geeft aan contact te hebben gehad via de telefoon en 29 procent via e-mail.



De meerderheid (75%) van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerkers vriendelijk waren. Dit aspect wordt, net als in voorgaande metingen, het hoogst beoordeeld. 51 procent van de inwoners aan dat zij het (helemaal) eens zijn dat de medewerker zich voor hen heeft ingezet.



Opvallend is dat alle aspecten een hogere beoordeling hebben gekregen dan in de meting van 2023.

Bezoek aan gemeentelocatie

De meerderheid van de inwoners (56%) komt niet vaker dan gemiddeld eens per 5 jaar langs bij de gemeente. 39 procent van alle inwoners heeft minder dan een jaar geleden voor het laatst de gemeente bezocht, waarbij het rijbewijs nog steeds de voornaamste reden (38% van de inwoners) van het bezoek is, net als in 2023.



Het Gemeentehuis in Winsum wordt door een ruime meerderheid van de inwoners (62%) bezocht.



Daarnaast is 79 procent van de inwoners het (helemaal) eens met de stelling dat de ontvangstruimte netjes was, en 84 procent geeft aan dat het gemeentegebouw voor hen toegankelijk was.



Alle aspecten met betrekking tot het bezoek aan de gemeentelocatie een positievere score hebben gekregen in vergelijking met de vorige meting in 2023.



Informatievoorziening

40 procent van de inwoners is over het algemeen (heel) tevreden over de informatievoorziening, wat een stijging is ten opzichte van de voorgaande metingen in 2021 en 2023. Iets meer dan de helft van de inwoners (51%) geeft aan dat de gemeente begrijpelijke taalgebruik hanteert in haar communicatie. Dit percentage is hoger dan vorig jaar (2023).



Van de inwoners geeft 34 procent aan dat de gemeente de informatie (helemaal) niet tijdig verstrekt, terwijl 31 procent van mening is dat de informatie van de gemeente niet volledig is.



Alle aspecten met betrekking tot de informatievoorziening zijn positiever en hoger beoordeeld dan in 2023, maar de tijdigheid en volledigheid van de informatievoorziening presteren nog steeds ondermaats. Deze aspecten worden het laagst beoordeeld.



- Wat betreft de voorkeur voor het inwinnen van informatie, geeft 56 procent van de inwoners de voorkeur aan het wekelijkse gemeentenuws in de huis-aan-huiskrant (Ommelander), terwijl 52 procent de voorkeur geeft aan de website. 2 procent van alle inwoners geeft aan geen behoefte te hebben aan gemeentelijke informatie.

Website Hethogeland.nl

- Bijna de helft van de inwoners (49%) bezoekt de website Hethogeland.nl wel eens om informatie op te zoeken en om online zaken te regelen. 9 procent geeft aan de gemeentelijke website niet te bezoeken, waarvan 22 procent aangeeft dit niet te doen omdat ze niet wisten dat dit mogelijk was.
- Van de inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of alleen voor informatie, geeft een meerderheid (57%) aan wel zaken te willen regelen via Hethogeland.nl.

- De helft van de inwoners (50%) die hethogeland.nl bezoeken voor het regelen van online zaken, of van plan zijn dit te doen, geeft aan geen hulp van de gemeente nodig te hebben bij het online regelen. Ongeveer 34 procent geeft aan dat de gemeente telefonische ondersteuning kan bieden als ze contact opnemen.



De inwoners die de website bezoeken zijn het meest tevreden over de opmaak en begrijpelijkheid van het taalgebruik (beoordeeld met 3,63/5).





Over het algemeen zijn alle aspecten van de website positiever beoordeeld door inwoners in vergelijking met de meting in 2023.

Wekelijks gemeentenuws

- De meerderheid (58%) leest het wekelijkse gemeentenuws in het huis-aan-huisblad 'De Ommelander'.

- In vergelijking met de vorige meting (2023), lezen (iets) meer inwoners online het wekelijkse gemeentenuws via de link op sociale media naar www.hethogeland.nl/gemeentenuws.

 Net als vorig jaar, wordt door de inwoners die het wekelijkse gemeentenuws niet lezen, 'Ik ontvang de Ommelander niet' het vaakst wordt gekozen als reden waarom zij het gemeentenuws niet lezen (2024: 33%).

 In het algemeen zijn de inwoners, die het gemeentenuws lezen via het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' en abonneekrant 'Ommelander Courant', tevreden over het wekelijkse gemeentenuws (3,54/5). Het meest tevreden zijn zij over de begrijpelijkheid van het taalgebruik (3,62/5).

 Ten opzichte van de vorige meting in 2023 zijn alle aspecten hoger beoordeeld.

 De ruime meerderheid (82%) geeft aan tevreden te zijn over de onderwerpen in het wekelijkse gemeentenuws.

Bekendmakingen via Overheid.nl

- De helft van de inwoners (50%) geeft aan alle bekendmakingen in het wekelijkse gemeentenuws te willen lezen. Daarentegen geeft 21% van de inwoners aan dat het hen niet uitmaakt of dat zij geen voorkeur hebben.

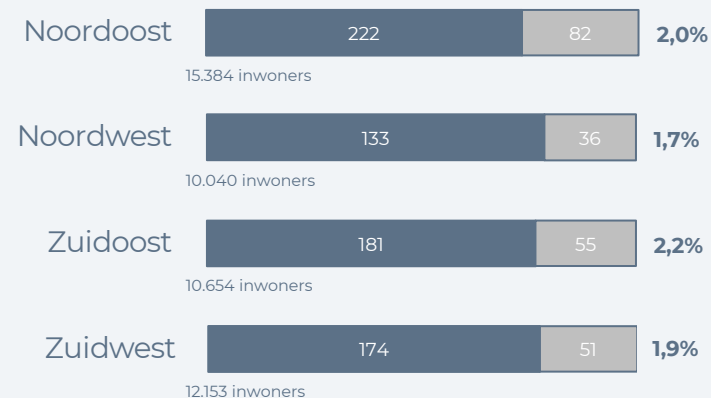
Slotvragen

- Een kwart (25%) van de inwoners geeft aan zelf onderwerpen te hebben waarover ze actief willen meedenken met de gemeente.
- De meerderheid (61%) van de inwoners, die aangeven actief mee te willen denken, is het best te bereiken via persoonlijk contact.

3. RESPONDENTEN

Op deze pagina wordt getoond hoeveel inwoners binnen gemeente Het Hogeland hebben deelgenomen aan het onderzoek. De respons is ook per gebiedsdeel weergegeven. Daarnaast wordt kort de betrouwbaarheid van de resultaten beschreven.

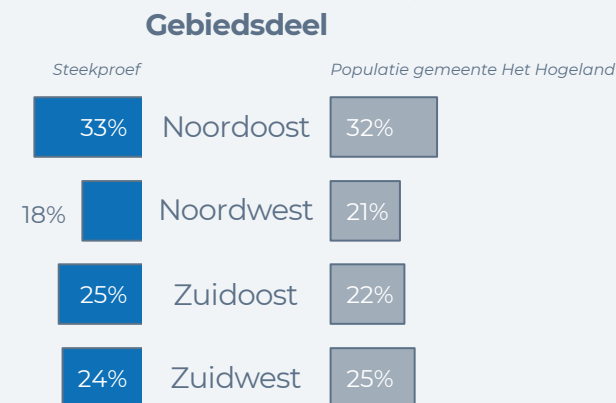
VOLLEDIG INGEVULD
 DEELS INGEVULD



BETROUWBAARHEID EN GEBIEDSDEEL

Op basis van minimaal 714 respondenten per (verplichte) vraag, kan worden vastgesteld dat de resultaten op totaalniveau *zeer betrouwbaar* zijn. Over de gebiedsdelen Noordoost, Zuidoost en Zuidwest kan gesteld worden dat de resultaten *betrouwbaar* zijn. Het aantal inwoners dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld in gebiedsdeel Noordwest, resulteert in redelijk betrouwbare resultaten.

Noordwest is licht ondervertegenwoordigd in de steekproef, met slechts 18% vergeleken met de 21% in de populatie. Aan de andere kant zijn de inwoners van Zuidoost licht oververtegenwoordigd, met 25% in de steekproef in vergelijking met 22% in de populatie van gemeente Het Hogeland.



Op basis van 934 respondenten (9 respondenten kozen 'Zeg ik liever niet')

Op basis van 48.231 inwoners

3. RESPONDENTEN

Op deze pagina vind je een overzicht van de gebiedsdelen en de onderverdeelde woonplaatsen. Ook wordt aangegeven hoeveel inwoners de vragenlijst gedeeltelijk of volledig hebben ingevuld.

Respons per gebiedsdeel:

Noordoost

Doodstil	1
Eppenuizen	3
Kantens	9
't Lage van de Weg	8
Oldenzijl	2
Oosteinde	1
Oudeschip	13
Roodeschool	11
Stitswerd	1
Uithuizen	106
Uithuizermeeden	54
Usquert	24
Warffum	58
Zandeweer	13

Noordwest

Eenrum	25
Hornhuizen	4
Houwerzijl	6
Kleine Huisjes	3
Kloosterburen	18
Kruisweg	2
Lauwersoog	9
Leens	32
Mensingeweer	3
Niekerk	1
Oosternieland	1
Pieterburen	4
Ulrum	25
Vierhuizen	4
Warfhuizen	3
Wehe-den Hoorn	8
Westernieland	1
Zoutkamp	17
Zuurdijk	3

Zuidoost

Bedum	202
Noordwolde	5
Onderdendam	10
Zuidwolde	19

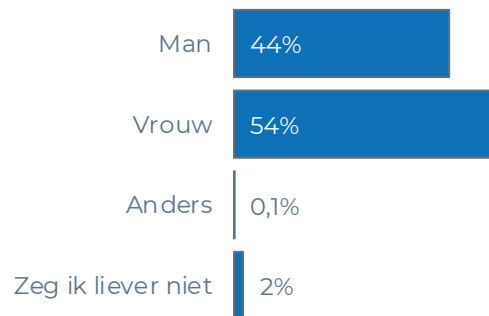
Zuidwest

Adorp	17
Baflo	47
Den Andel	13
Rasquert	2
Sauwerd	19
Schouwerzijl	1
Tinallinge	2
Wetsinge	1
Winsum	123

3. RESPONDENTEN

Op deze pagina worden de achtergrondkenmerken van de inwoners weergegeven.

Geslacht

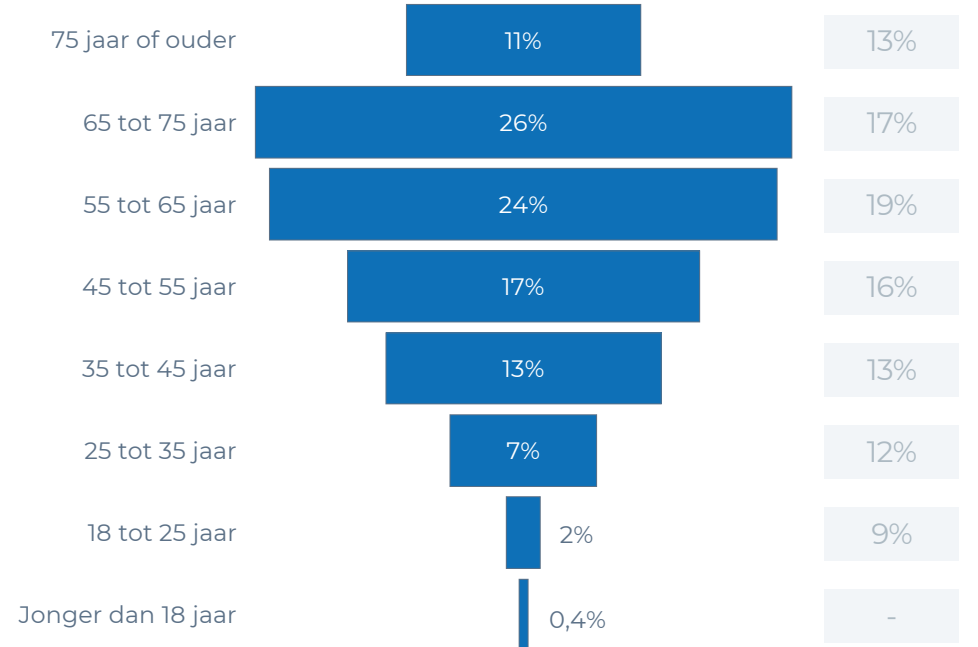


Op basis van 944 respondenten

ACHTERGRONDKENMERKEN

In het onderzoek geeft 54 procent van de respondenten aan vrouw te zijn, en 44 procent man. Of dit een representatieve weerspiegeling is, hangt af van de demografische kenmerken van de populatie van gemeente Het Hogeland. Binnen de steekproef zijn de leeftijdsgroepen 65 tot 75 jaar en 55 tot 65 jaar oververtegenwoordigd, terwijl de leeftijdscategorieën 18 tot 25 jaar en 25 tot 35 jaar ondervertegenwoordigd zijn.

Leeftijd



Op basis van 944 respondenten

4. SERVICE

Aan alle inwoners is gevraagd of zij in het algemeen konden aangeven hoe ontevreden of tevreden zij zijn over de service van de gemeente. Aan alle inwoners die (heel) tevreden zijn over de service is gevraagd of zij hun antwoord konden toelichten (zie bijlage B). De inwoners die neutraal of (heel) ontevreden zijn, is gevraagd of zij tips hebben hoe de service verbeterd kan worden (zie bijlage B).

HEEL ONTEVREDEN **ONTEVREDEN** **NEUTRAAL** **TEVREDEN** **HEEL TEVREDEN**

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de service van de gemeente?



Op basis van 897 respondenten (50 respondenten kozen 'Weet ik niet')

2021

2,96/5

2023

2,86/5

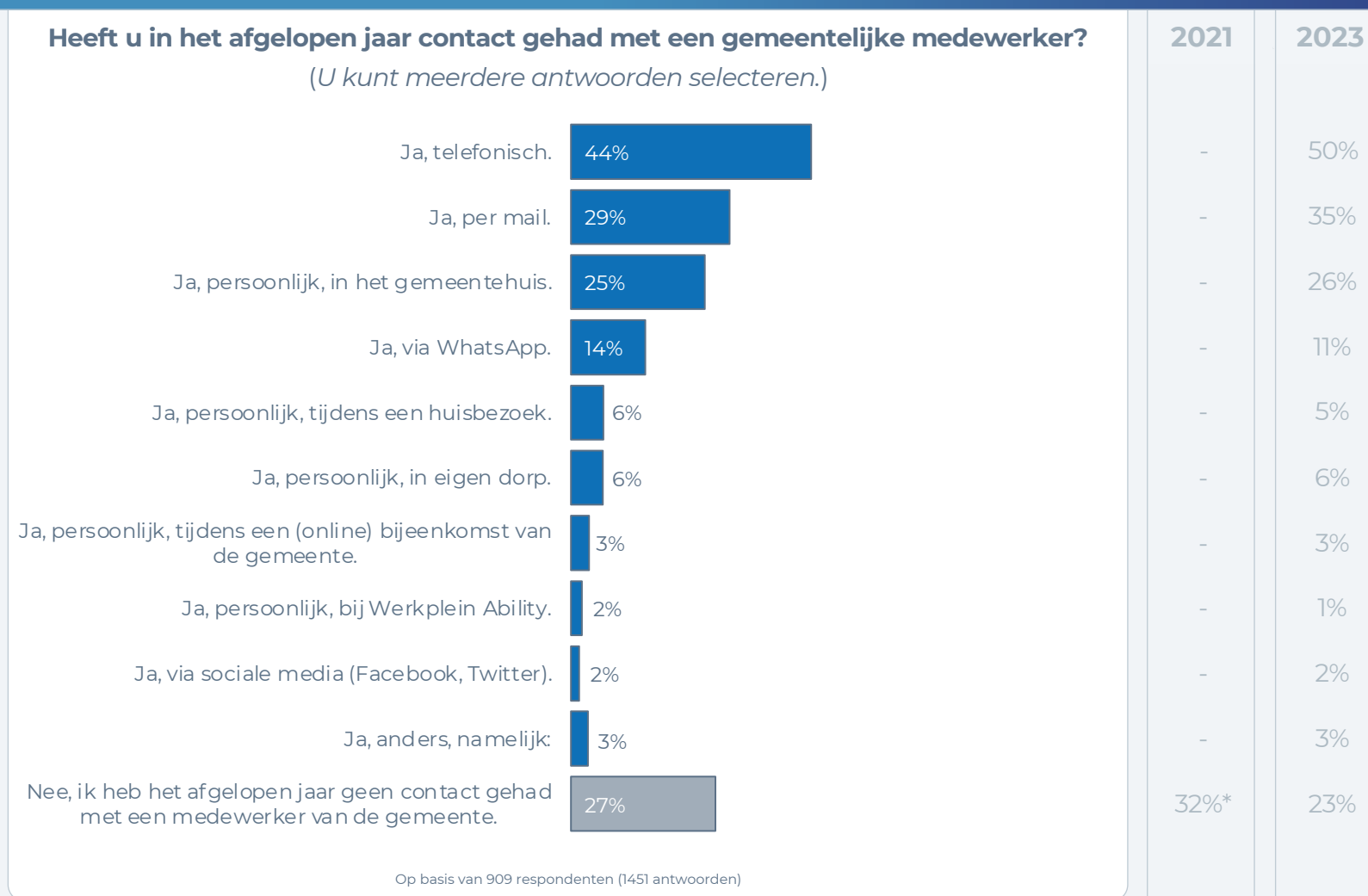
SAMENVATTING

36 procent geeft aan in het algemeen (heel) tevreden te zijn over de service van de gemeente. Een derde van de inwoners (33%) is neutraal en 31 procent geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn.

Deze resultaten tonen een stijgende trend ten opzichte van de vorige metingen, waarbij dit jaar een hoger niveau van tevredenheid wordt bereikt.

5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

De toelichtingen die de inwoners hebben gegeven bij de antwoordoptie 'Ja, anders, namelijk.' staan vermeld in Bijlage B.



*In 2021 is deze antwoordoptie als volgt geformuleerd: "Nee". Hiermee dient rekening gehouden te worden in de vergelijking van de resultaten.

5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

Aan de inwoners die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met een gemeentelijke medewerker is gevraagd in hoeverre zij het (on)eens zijn met bepaalde aspecten over het contact. De verdere opmerkingen over (het contact met) de gemeentelijke medewerker staan in Bijlage B.

GEMIDDELDE SCORE:

3,61 / 5

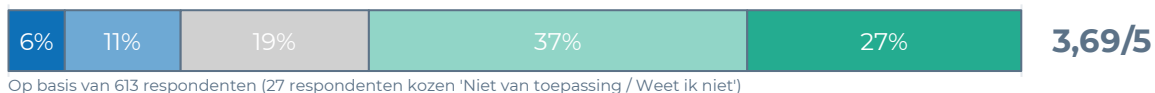


De medewerker was vriendelijk.



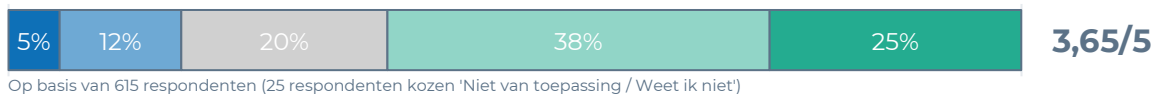
2021	2023
3,96/5	3,82/5

De medewerker was behulpzaam.



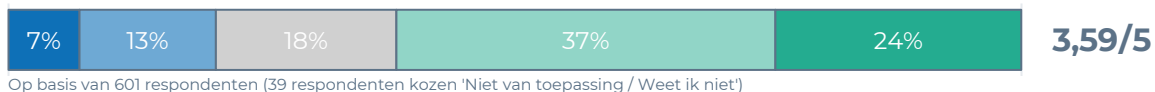
3,70/5	3,53/5
--------	--------

De medewerker was duidelijk.



3,63/5	3,54/5
--------	--------

De medewerker heeft goed geluisterd.

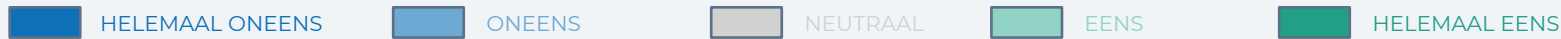


3,60/5	3,46/5
--------	--------

5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

GEMIDDELDE SCORE:

3,61 / 5



De medewerker heeft mij goed begrepen.



Op basis van 606 respondenten (34 respondenten kozen 'Niet van toepassing / Weet ik niet')

De medewerker heeft zich voor mij ingezet.



Op basis van 597 respondenten (42 respondenten kozen 'Niet van toepassing / Weet ik niet')

Ik voel me serieus genomen door de medewerker.



Op basis van 614 respondenten (25 respondenten kozen 'Niet van toepassing / Weet ik niet')

	2021	2023
De medewerker heeft mij goed begrepen.	3,65/5	3,53/5
De medewerker heeft zich voor mij ingezet.	3,23/5	3,21/5
Ik voel me serieus genomen door de medewerker.	3,33/5	3,26/5

5. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

SAMENVATTING

In het afgelopen jaar heeft 27 procent van de inwoners geen contact gehad met een medewerker van de gemeente. Van degenen die wel contact hebben gehad, deed 44 procent dit via de telefoon en 29 procent via e-mail.

De meerderheid van 75 procent van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling dat de medewerkers vriendelijk waren. Dit

aspect wordt, net als in voorgaande metingen, het hoogst beoordeeld. Verder geeft 51 procent van de inwoners aan dat zij het (helemaal) eens zijn dat de medewerker zich voor hen heeft ingezet.

Opvallend is dat alle aspecten een hogere beoordeling hebben gekregen dan in de meting van 2023.

6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Hoe vaak komt u langs bij de gemeente? (gemiddeld)



2021

2023

Minder vaak dan 1 keer per 5 jaar

26%

16%

24%

1 keer per 5 jaar

30%

38%

32%

1 keer per 2 jaar

21%

24%

20%

1 keer per jaar

20%

20%

21%

1 keer per maand

2%

2%

3%

Vaker dan 1 keer per maand

2%

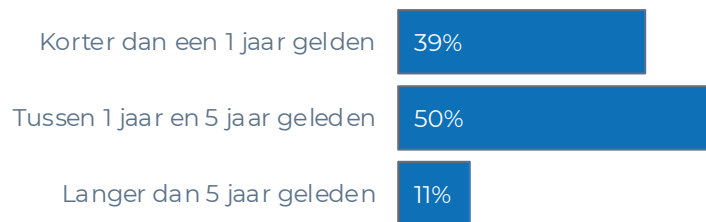
1%

1%

*In 2021 is deze vraag als volgt geformuleerd: "Hoe vaak komt u (gemiddeld) naar het gemeentehuis?". Hiermee dient rekening gehouden te worden in de vergelijking van de resultaten.

6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Wanneer was uw laatste bezoek aan de gemeente?



Op basis van 859 respondenten

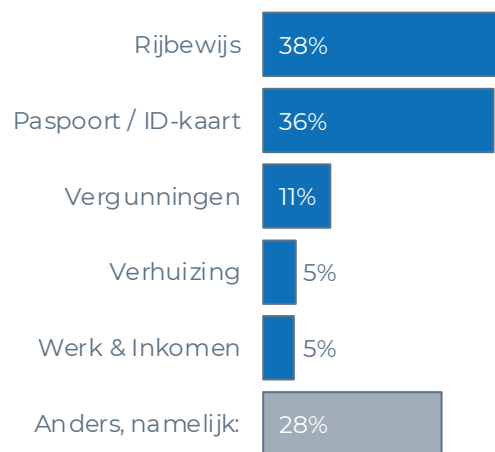
	2021	2023
Korter dan een 1 jaar geleden	-	40%
Tussen 1 jaar en 5 jaar geleden	-	50%
Langer dan 5 jaar geleden	-	10%

6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Deze vraag is alleen gesteld aan de inwoners die in het afgelopen jaar een gemeentelocatie hebben bezocht. De toelichting die de inwoners hebben gegeven bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk:' staat vermeld in Bijlage B.

Wat was de reden van uw laatste bezoek?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



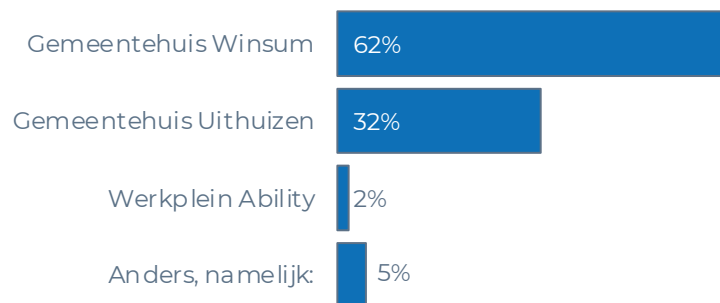
Op basis van 330 respondenten (406 antwoorden)

2021	2023
-	38%
-	27%
-	12%
-	3%
-	5%
-	32%

6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Deze vraag is alleen gesteld aan de inwoners die in het afgelopen jaar een gemeentelocatie hebben bezocht. De toelichting die de inwoners hebben gegeven bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk:' staat vermeld in Bijlage B.

Waar was uw laatste bezoek?



Op basis van 330 respondenten

2021

2023

-

63%

-

30%

-

1%

-

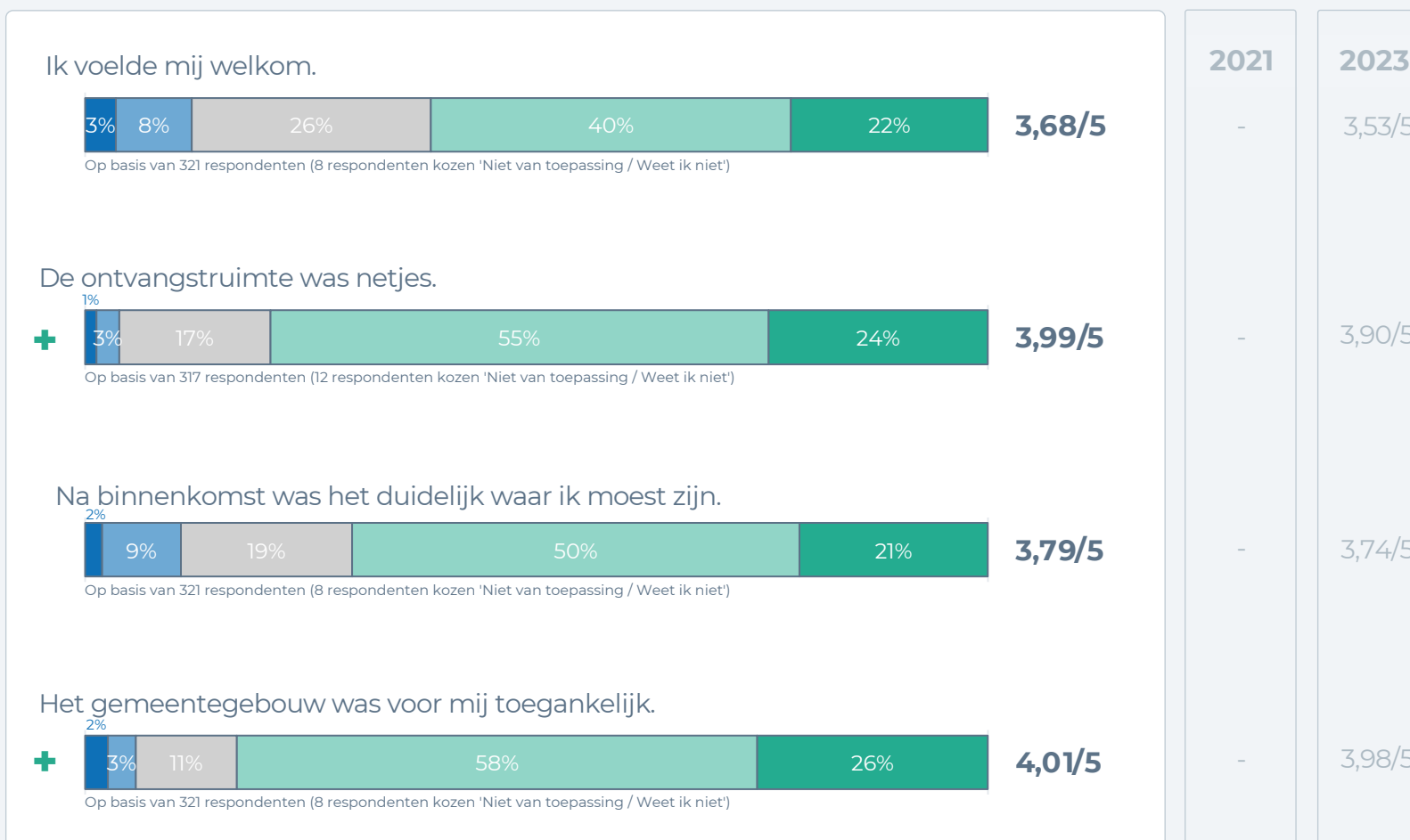
5%

6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

Deze stellingenvragen zijn alleen gesteld aan de inwoners die in het afgelopen jaar een gemeentelocatie hebben bezocht. Aan alle inwoners die het (helemaal) oneens zijn met een van de eerste drie stellingen, is gevraagd of zij tips hebben om het bezoek te verbeteren (zie bijlage B). De inwoners die het gemeentegebouw (helemaal) niet toegankelijk vinden, is gevraagd of zij dit konden toelichten (zie bijlage B).

GEMIDDELDE SCORE:

3,87 / 5



6. BEZOEK AAN GEMEENTELOCATIE

SAMENVATTING

De meerderheid van de inwoners (56%) komt niet vaker dan gemiddeld eens per 5 jaar langs bij de gemeente. 39 procent van alle inwoners heeft minder dan een jaar geleden voor het laatst de gemeente bezocht, waarbij het rijbewijs nog steeds de voornaamste reden (38% van de inwoners) van het bezoek is, net als in 2023. Het Gemeentehuis in Winsum wordt door een ruime meerderheid van de inwoners (62%) bezocht.

Daarnaast is 79 procent van de inwoners het (helemaal) eens met de stelling dat de ontvangstruimte netjes was, en 84 procent geeft aan dat het gemeentegebouw voor hen toegankelijk was. Ook blijkt dat alle aspecten met betrekking tot het bezoek aan de gemeentelocatie een positievere score hebben gekregen in vergelijking met de vorige meting in 2023.

7. INFORMATIEVOORZIENING

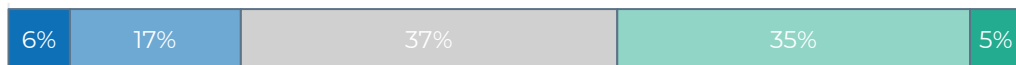
Aan alle inwoners is gevraagd of zij konden aangeven hoe ontevreden of tevreden zij in het algemeen zijn over de informatievoorziening van de gemeente. Aan de inwoners die (heel) tevreden zijn, is gevraagd of ze dit konden toelichten (zie bijlage B). De inwoners die neutraal of (heel) ontevreden zijn, is gevraagd of zij tips hebben om de informatievoorziening te verbeteren (zie bijlage B).

GEMIDDELDE SCORE:

3,13 /5



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de informatievoorziening van de gemeente?



Op basis van 829 respondenten (16 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,16/5

2021

2,99/5

2023

3,11/5

7. INFORMATIEVOORZIENING

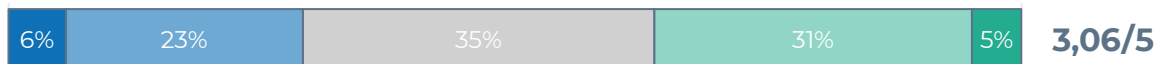
Aan de inwoners is gevraagd in hoeverre zij het (on)eens zijn met bepaalde aspecten van de informatievoorziening.

GEMIDDELDE SCORE:

3,13 /5



Ik ben voldoende op de hoogte van wat er binnen de gemeente speelt.



Op basis van 778 respondenten (23 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,06/5

2021	2023
2,86/5	3,03/5

De informatie die de gemeente geeft is duidelijk.

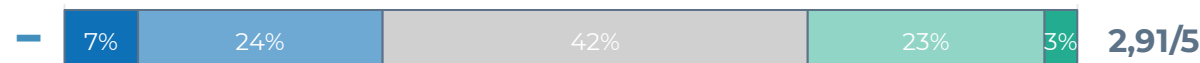


Op basis van 784 respondenten (17 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,21/5

2021	2023
2,96/5	3,08/5

De informatie die de gemeente geeft is volledig.

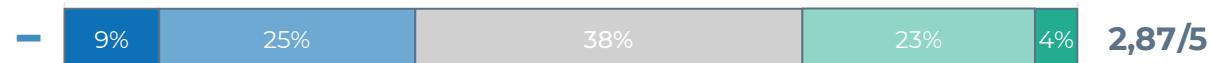


Op basis van 733 respondenten (68 respondenten kozen 'Weet ik niet')

2,91/5

2021	2023
2,70/5	2,83/5

De gemeente levert informatie tijdig.



Op basis van 740 respondenten (61 respondenten kozen 'Weet ik niet')

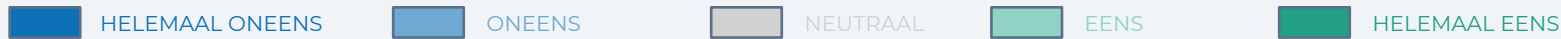
2,87/5

2021	2023
2,75/5	2,80/5

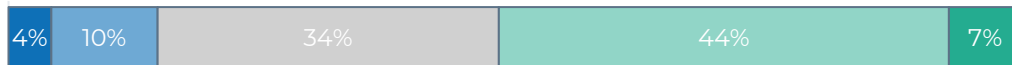
7. INFORMATIEVOORZIENING

GEMIDDELDE SCORE:

3,13 /5



De gemeente past begrijpelijk taalgebruik toe in haar communicatie.



Op basis van 783 respondenten (18 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,40/5

De toon van de communicatie van de gemeente is prettig.



Op basis van 777 respondenten (24 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,29/5

2021

3,33/5

2023

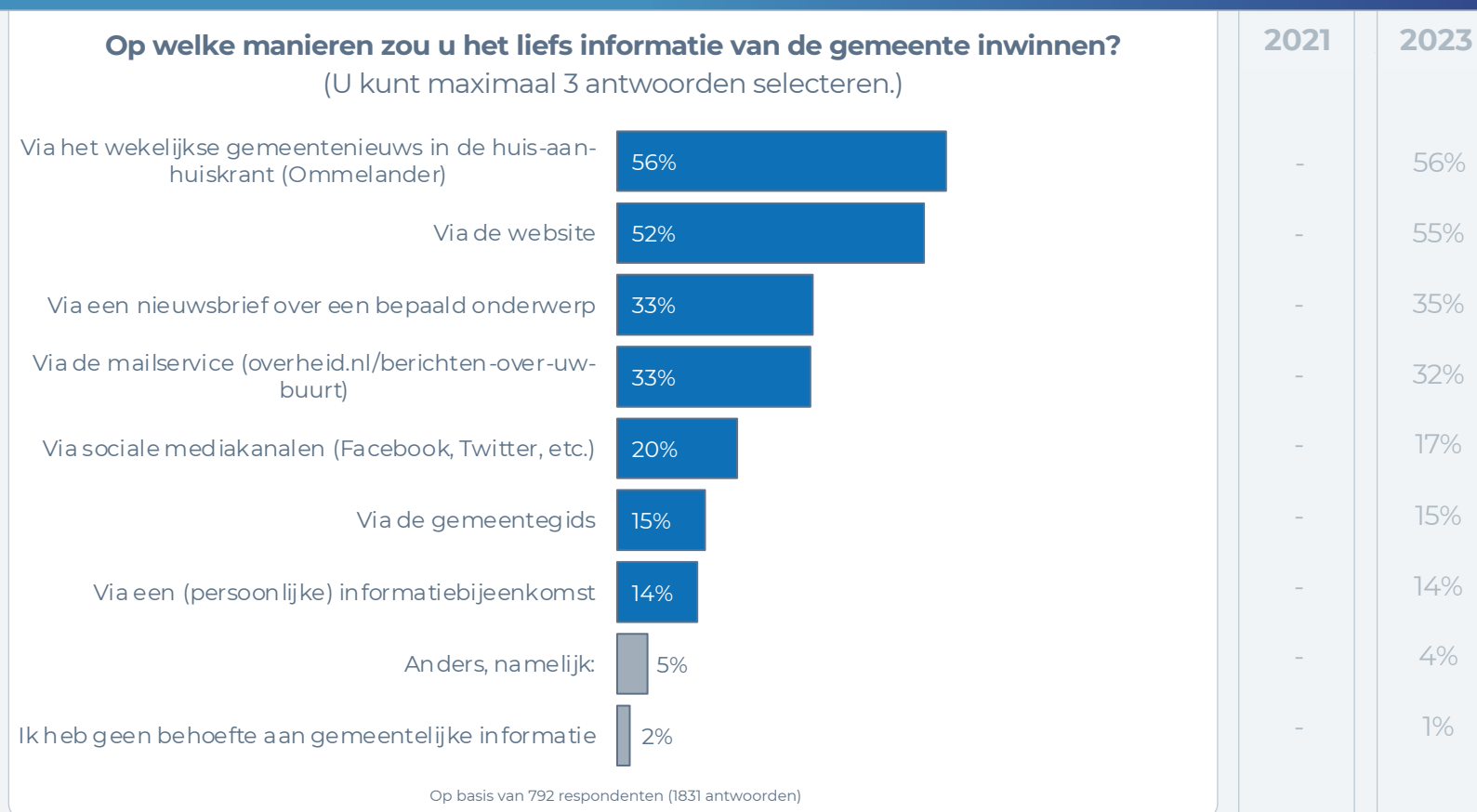
3,30/5

3,15/5

3,21/5

7. INFORMATIEVOORZIENING

Aan alle inwoners is gevraagd via welk kanaal zij het liefst informatie van de gemeente inwinnen. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.



7. INFORMATIEVOORZIENING

SAMENVATTING

40 procent van de inwoners is over het algemeen (heel) tevreden over de informatievoorziening, wat een stijging is ten opzichte van de voorgaande metingen in 2021 en 2023. Iets meer dan de helft van de inwoners (51%) geeft aan dat de gemeente begrijpelijke taalgebruik hanteert in haar communicatie. Dit percentage is hoger dan vorig jaar (2023).

Van de inwoners geeft 34 procent aan dat de gemeente de informatie (helemaal) niet tijdig verstrekt, terwijl 31 procent van mening is dat de informatie van de gemeente niet volledig is. Alle aspecten met betrekking tot de informatievoorziening zijn

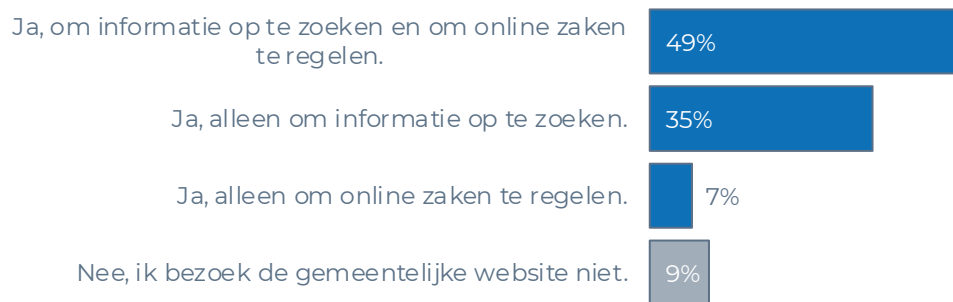
positiever en hoger beoordeeld dan in 2023, maar de tijdigheid en volledigheid van de informatievoorziening presteren nog steeds ondermaats. Deze aspecten worden het laagst beoordeeld.

Wat betreft de voorkeur voor het inwinnen van informatie, geeft 56 procent van de inwoners de voorkeur aan het wekelijkse gemeentenuws in de huis-aan-huiskrant (Ommelander), terwijl 52 procent de voorkeur geeft aan de website. 2 procent van alle inwoners geeft aan geen behoefte te hebben aan gemeentelijke informatie.

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Aan alle inwoners is gevraagd of zij wel eens de website Hethogeland.nl bezoeken.

Bezoekt u de website Hethogeland.nl wel eens?



Op basis van 791 respondenten

2021

2023

49%

48%

32%

36%

7%

7%

12%

9%

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of alleen bezoeken om informatie op te zoeken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.



8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of alleen bezoeken om informatie op te zoeken.

Zou u zaken via Hethogeland.nl willen regelen?



Op basis van 348 respondenten

2021

2023

46%

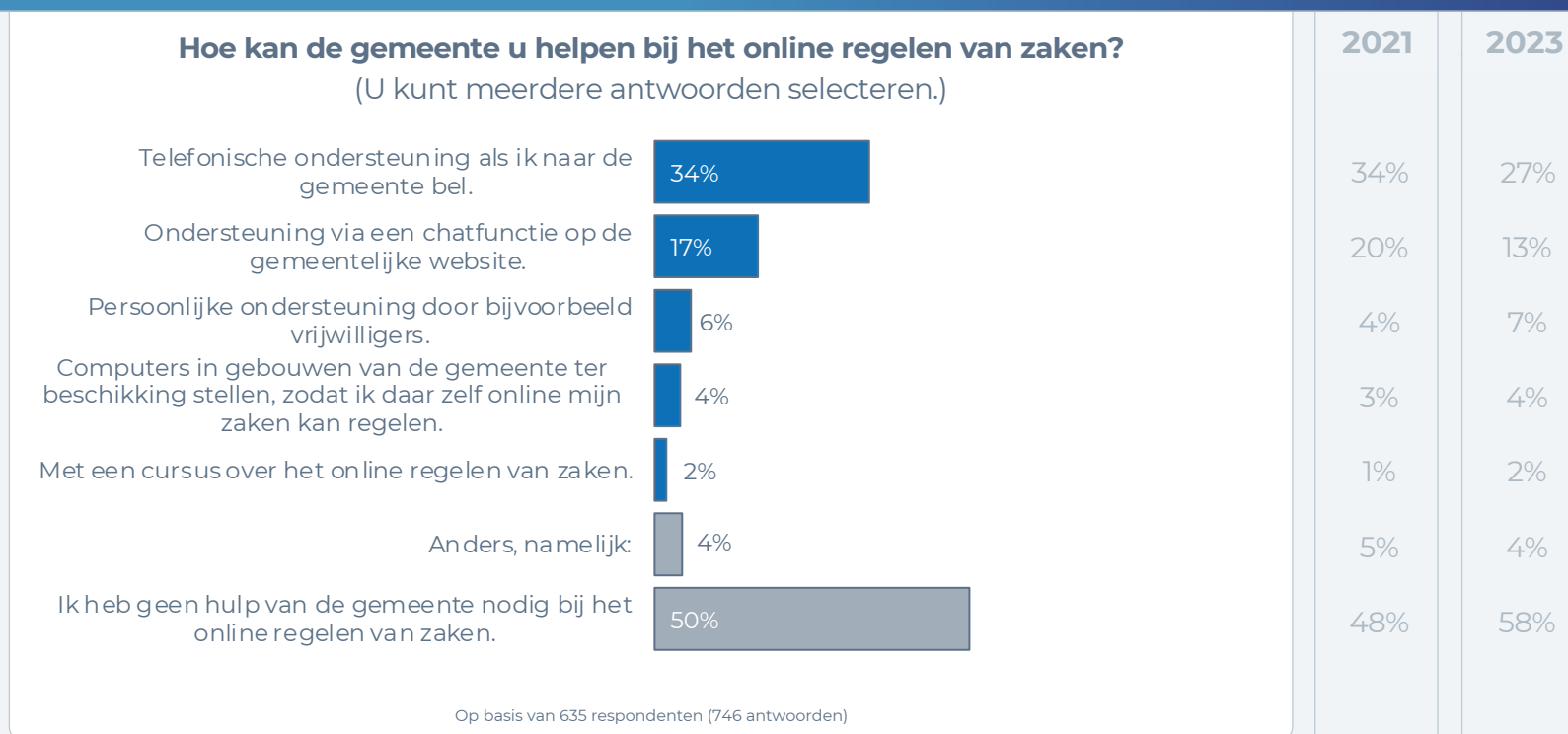
60%

54%

40%

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die Hethogeland.nl (onder andere) bezoeken om online zaken te regelen, of op dit moment hun zaken niet online zaken regelen via Hethogeland.nl maar aangeven dit wel te willen doen*. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.



*In 2023 is deze vraag alleen gesteld aan inwoners die op dit moment hun zaken niet online zaken regelen via Hethogeland.nl maar aangeven dit wel te willen doen.

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

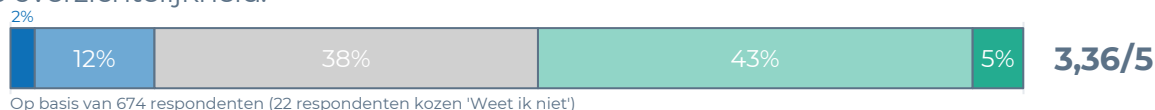
Deze vragen zijn alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment wel Hethogeland.nl bezoeken.

GEMIDDELDE SCORE:

3,45 /5



De overzichtelijkheid.



2021	2023
3,31/5	3,31/5

De gebruiksvriendelijkheid.



3,29/5	3,31/5
--------	--------

De opmaak (bijvoorbeeld de gebruikte kleuren, lettertypen en -grootte).



3,53/5	3,57/5
--------	--------

De kwaliteit van de berichten/artikelen.



3,33/5	3,37/5
--------	--------

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Deze vragen zijn alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment wel Hethogeland.nl bezoeken.

GEMIDDELDE SCORE:

3,45 /5



De begrijpelijkheid van het taalgebruik.



Op basis van 680 respondenten (16 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,63/5

2021

3,56/5

2023

3,55/5

De zoekfunctie.



Op basis van 668 respondenten (28 respondenten kozen 'Weet ik niet')

3,26/5

3,15/5

3,20/5

8. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Aan de inwoners die de website wel eens bezoeken is gevraagd of zij iets missen op de website hethogeland.nl. De open antwoorden die gegeven zijn bij 'Ja, ik mis informatie over:' en 'Ja, ik mis een hulpmiddel/functionaliiteit, namelijk:' worden getoond in Bijlage B. De open antwoorden die zijn gegeven bij de vraag 'Waarvoor kwam u bij uw laatste bezoek aan de website? Wees zo precies mogelijk.' zijn ook getoond in Bijlage B.

Mist u iets op hethogeland.nl? Dit kan informatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een hulpmiddel. Denk aan tekst laten voorlezen, tekst in een andere taal of iets anders.

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 689 respondenten (694 antwoorden)

	2021	2023
Ja, ik mis informatie over:	-	15%
Ja, ik mis een hulpmiddel/functionaliiteit, namelijk:	-	9%
Nee, ik mis niets op de website.	-	77%

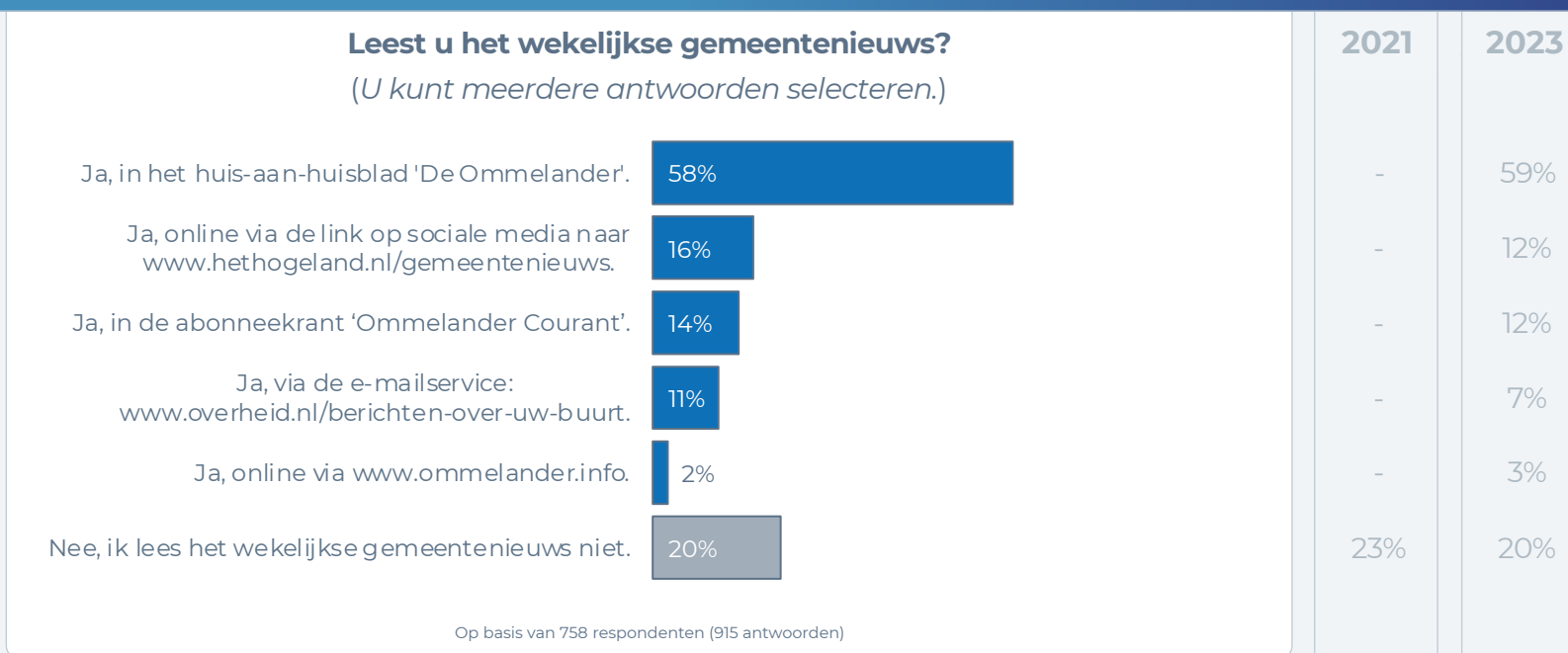
SAMENVATTING

Bijna de helft van de inwoners (49%) bezoekt de website Hethogeland.nl wel eens om informatie op te zoeken en om online zaken te regelen. 9 procent geeft aan de gemeentelijke website niet te bezoeken, waarvan 22 procent aangeeft dit niet te doen omdat ze niet wisten dat dit mogelijk was. Van de inwoners die de gemeentelijke website niet bezoeken of alleen voor informatie, geeft een meerderheid (57%) aan wel zaken te willen regelen via Hethogeland.nl.

De helft van de inwoners (50%) die Hethogeland.nl bezoeken voor

het regelen van online zaken, of van plan zijn dit te doen, geeft aan geen hulp van de gemeente nodig te hebben bij het online regelen. Ongeveer 34 procent geeft aan dat de gemeente telefonische ondersteuning kan bieden als ze contact opnemen. De inwoners die de website bezoeken zijn het meest tevreden over de opmaak (beoordeeld met 3,63/5). Ongeveer 19 procent van de inwoners is (heel) ontevreden over de zoekfunctie. Over het algemeen zijn alle aspecten van de website positiever beoordeeld door inwoners in vergelijking met de meting in 2023.

9. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS



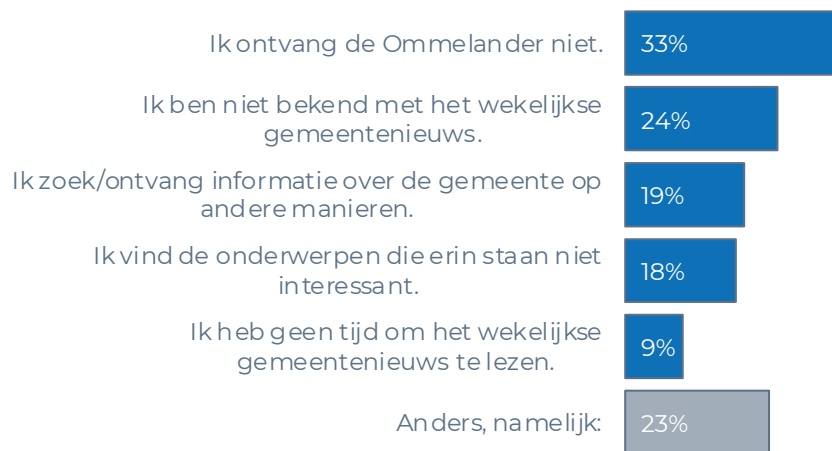
*In 2021 is deze vraag als volgt geformuleerd: "Leest u het gemeentenieuws dat we wekelijks in de huis-aan-huiskrant Noorderkrant publiceren? Zo ja, hoe?" Ook zijn de antwoordopties op deze vraag anders geformuleerd. Om deze reden is er alleen een vergelijking gemaakte met de antwoordoptie: "Nee, ik lees het wekelijkse gemeentenieuws niet."

9. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze vraag is voorgelegd aan de inwoners die aangeven het wekelijkse gemeentenieuws niet te lezen. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B.

Waarom leest u het gemeentenieuws niet?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 154 respondenten (193 antwoorden)

	2021	2023
Ik ontvang de Ommelander niet.	-	35%
Ik ben niet bekend met het wekelijkse gemeentenieuws.	19%	29%
Ik zoek/ontvang informatie over de gemeente op andere manieren.	16%	13%
Ik vind de onderwerpen die erin staan niet interessant.	13%	16%
Ik heb geen tijd om het wekelijkse gemeentenieuws te lezen.	10%	14%
Anders, namelijk:	21%	13%

9. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze stellingen zijn alleen gesteld aan inwoners die het gemeentenuws lezen via het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' en abonneekrant 'Ommelander Courant'.

GEMIDDELDE SCORE:

3,54 /5



De inhoud van de artikelen.



2021	2023
3,42/5	3,48/5

De lengte van de artikelen.



2021	2023
3,45/5	3,51/5

De begrijpelijkheid van het taalgebruik.



2021	2023
3,57/5	3,52/5

De afbeeldingen/foto's.



2021	2023
3,43/5	3,43/5

9. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze stellingen zijn alleen gesteld aan inwoners die het gemeentenuws lezen via het huis-aan-huisblad 'De Ommelander' en abonneekrant 'Ommelander Courant'.

GEMIDDELDE SCORE:

3,54 /5



De indeling van de pagina.



Op basis van 512 respondenten (9 respondenten kozen 'Weet ik niet')

2021

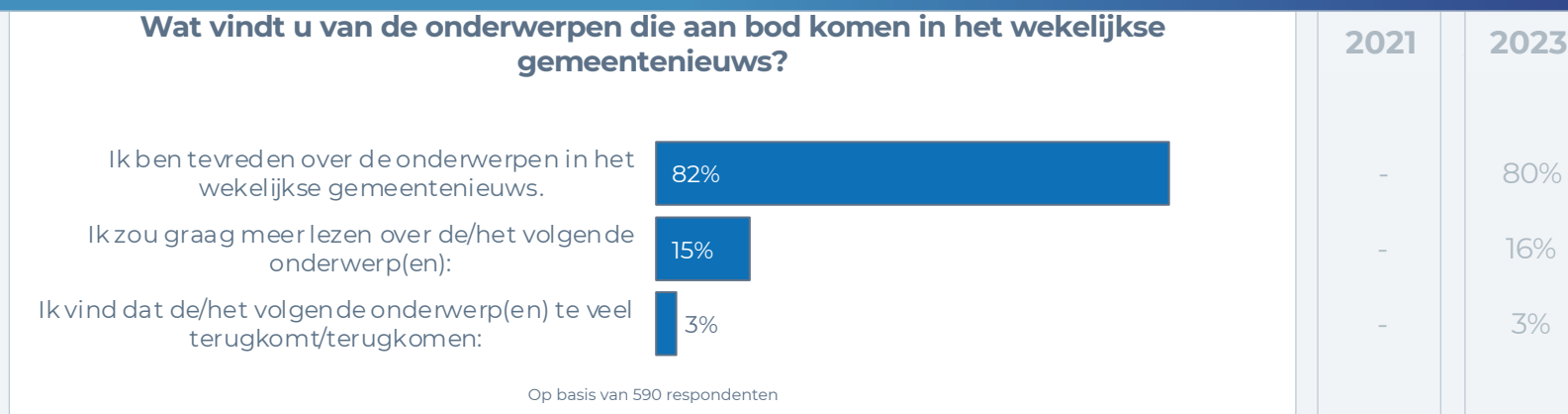
3,48/5

2023

3,48/5

9. WEKELIJKS GEMEENTENIEUWS

Deze vraag is alleen gesteld aan inwoners die het gemeentenieuws lezen. De open antwoorden zijn vermeld in Bijlage B. De open antwoorden die zijn gegeven bij de vraag ‘Wilt u verder nog iets kwijt over het wekelijkse gemeentenieuws?’ zijn ook getoond in Bijlage B.

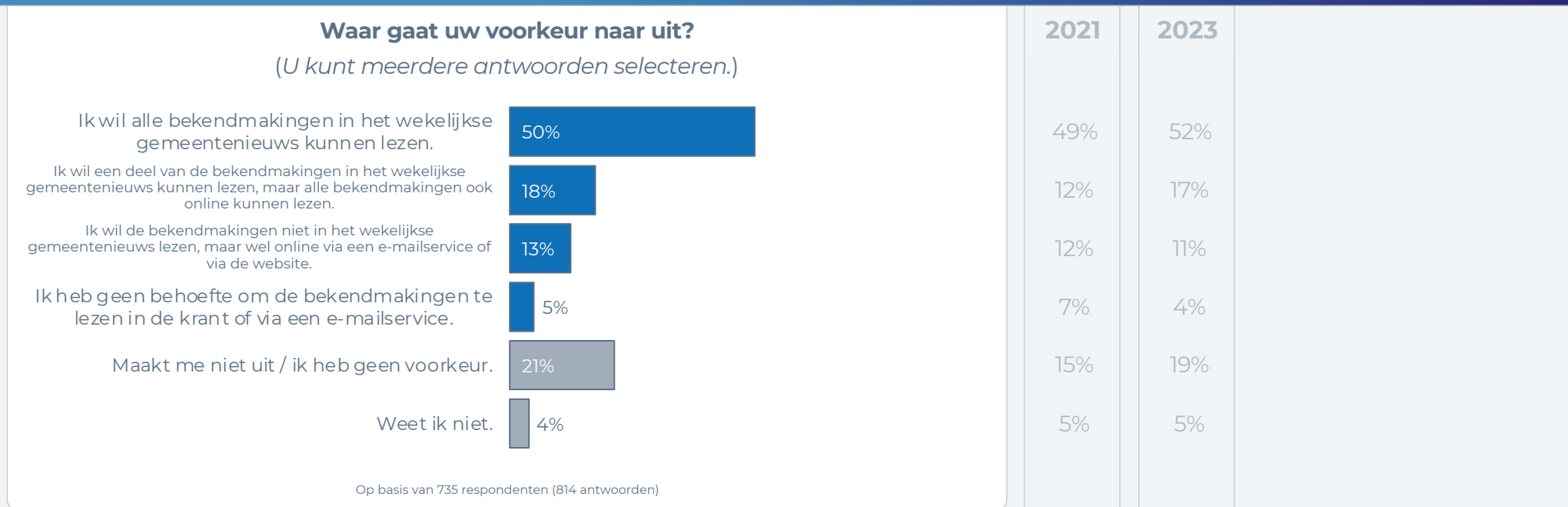


SAMENVATTING

De meerderheid (58%) leest het wekelijkse gemeentenieuws in het huis-aan-huisblad ‘De Ommelander’. In vergelijking met de vorige meting (2023), lezen (iets) meer inwoners online het wekelijkse gemeentenieuws via de link op sociale media naar www.hethogeland.nl/gemeentenieuws.

Net als vorig jaar, wordt door de inwoners die het wekelijkse gemeentenieuws niet lezen, waarbij ‘Ik ontvang de Ommelander niet’ het vaakst wordt gekozen als reden waarom zij het gemeentenieuws niet lezen (2024: 33%).

In het algemeen zijn de inwoners, die het gemeentenieuws lezen via het huis-aan-huisblad ‘De Ommelander’ en abonneekrant ‘Ommelander Courant’, tevreden over het wekelijkse gemeentenieuws (3,54/5). Het meest tevreden zijn zij over de begrijpelijkheid van het taalgebruik (3,62/5). Ten opzichte van de vorige meting in 2023 zijn alle aspecten hoger beoordeeld. De ruime meerderheid (82%) geeft aan tevreden te zijn over de onderwerpen in het wekelijkse gemeentenieuws.



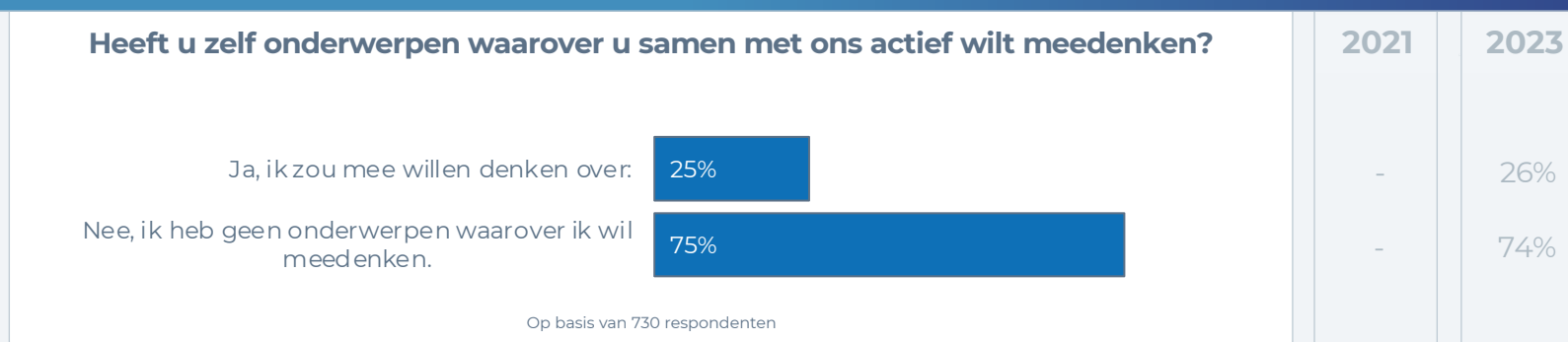
SAMENVATTING

De helft van de inwoners (50%) geeft aan alle bekendmakingen in het wekelijkse gemeentenuws te willen lezen. Daarentegen geeft

21% van de inwoners aan dat het hen niet uitmaakt of dat zij geen voorkeur hebben.

11. SLOTVRAGEN

Aan de inwoners is tot slot gevraagd of zij over bepaalde onderwerpen actief zouden willen meedenken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Ja, ik zou mee willen denken over:" zijn vermeld in Bijlage B.



11. SLOTVRAGEN

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die hebben aangegeven mee te willen denken. De antwoorden die zijn gegeven bij "Anders, namelijk:" zijn vermeld in Bijlage B. De open antwoorden die zijn gegeven bij de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over deze vragenlijst?' zijn ook getoond in Bijlage B.

Op welke manier zou de gemeente u het beste kunnen bereiken om te kunnen meedenken?

(U kunt meerdere antwoorden selecteren.)



Op basis van 180 respondenten (246 antwoorden)

2021	2023
-	52%
-	36%
-	30%
-	11%
-	9%

SAMENVATTING

Een kwart (25%) van de inwoners geeft aan zelf onderwerpen te hebben waarover ze actief willen meedenken met de gemeente.

De meerderheid (61%) van de inwoners, die aangeven actief mee te willen denken, is het best te bereiken via persoonlijk contact.

Onderzoekdoen.nl

Atoomweg 9C
9743 AJ Groningen

T: 050 – 55 32 690
E: info@onderzoekdoen.nl
www.onderzoekdoen.nl